JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة التفكير التصميمي لابتكار الخدمات

13 – 17 سبتمبر 2027

أمستردام

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة التفكير التصميمي لابتكار الخدمات

**المرجع:** 1511_55861 **التاريخ:** 13 – 17 سبتمبر 2027 **المكان:** أمستردام **الرسوم:** GBP 5600

التفكير التصميمي لابتكار الخدمات دورة تدريبية مدتها أسبوع للمديرين وقادة الابتكار وفرق تصميم الخدمات الذين يريدون إعادة تصميم الخدمات حول من يستخدمونها، وتنتهي بحزمة مفهوم خدمة مختبر يعود بها كل مشارك. فارتفاع توقعات العملاء وتوافر البدائل الرقمية يجعلان الخدمات التي تتجاهل احتياجات المستخدم تفقد أهميتها سريعا. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في التفكير التصميمي لابتكار الخدمات.

## لماذا يهم التفكير التصميمي لابتكار الخدمات الآن

تشكل ثلاث قوى التفكير التصميمي لابتكار الخدمات اليوم. فالعملاء والمراجعون يقارنون كل خدمة بأسلس تطبيق يستخدمونه، فيلاحظون أي احتكاك فورا. وتتيح القنوات الرقمية اختبار أفكار الخدمات الجديدة بتكلفة منخفضة، ومع ذلك ترصد مؤسسات كثيرة موازنات كبيرة قبل أن يرى أي مستخدم المفهوم. ويملك موظفو الخطوط الأمامية معرفة بنقاط الألم نادرا ما تصل إلى صناع القرار. المؤسسات التي تؤطر المشكلات من جانب المستخدم تطلق خدمات فاشلة أقل وتتبنى التغيير أسرع، أما التي تتجاوز مرحلة الاستكشاف فتبني حلولا لم يطلبها أحد. وتستند الدورة إلى نموذج Double Diamond، ومنهجية المراحل الخمس لمدرسة Stanford d.school، ومخطط الخدمة.

## المستفيدون من التفكير التصميمي لابتكار الخدمات

- المديرون المسؤولون عن إعادة تصميم رحلات العملاء أو المراجعين
- قادة الابتكار الذين يديرون مسارات الأفكار والتجارب المبكرة
- مصممو الخدمات ومحللو الأعمال الذين يجمعون رؤى المستخدمين
- مالكو المنتجات والقنوات الذين يقررون أي المفاهيم تنتقل إلى البناء
- متخصصو الجودة والتحسين الباحثون عن مكمل متمحور حول المستخدم لأساليب العمليات

تستفيد المجموعات المختلطة من خط خدمة واحد، التي تجمع أدوار الخطوط الأمامية والرقمية والإدارية، أكثر عندما تحضر معا وتعمل على الرحلة نفسها.

## قدرات التفكير التصميمي لابتكار الخدمات

يتدرب المشاركون على الانتقال من سلوك المستخدم الملاحظ إلى نموذج أولي جربه مستخدمون حقيقيون وعلقوا عليه.

- تخطيط مقابلات التعاطف والملاحظة الميدانية وإجراؤها — مالكو الخدمات
- بناء خرائط التعاطف والشخصيات ورحلات العملاء من البحث الخام — قرارات التصميم
- تأطير المشكلات في صورة بيانات وجهة نظر وأسئلة كيف يمكننا — رعاة الابتكار
- تطبيق توليد الأفكار المنظم لإنتاج مفاهيم الخدمة وتجميعها — لجان اختيار المفاهيم
- اختبار النماذج الأولية منخفضة الدقة مع المستخدمين وتوثيق الأدلة — قرارات الاستثمار
- إيصال مفهوم مثبت وتجاربه التالية — فرق التنفيذ والتغيير

## مصطلحات التفكير التصميمي لابتكار الخدمات الأساسية

- التفكير التصميمي — منهج متمحور حول الإنسان يستكشف احتياجات المستخدم ويعيد تأطير المشكلات ويختبر الأفكار عبر نماذج أولية سريعة ومتكررة.
- Double Diamond — نموذج من مرحلتين للتوسع ثم التركيز: اكتشاف المشكلة وتحديدها، ثم تطوير الحلول وتقديمها.
- خريطة التعاطف — لوحة تسجل ما يقوله المستخدم ويفكر فيه ويفعله ويشعر به في موقف معين.
- سؤال كيف يمكننا — سؤال قصير متفائل يحول الرؤية إلى دعوة مفتوحة لتوليد الأفكار.
- النموذج الأولي — تمثيل سريع منخفض التكلفة لفكرة خدمة يبنى للتعلم من المستخدمين لا لإبهارهم.
- مخطط الخدمة — رسم يربط تصرفات العميل بموظفي الواجهة والإجراءات الخلفية وأنظمة الدعم.

## التفكير التصميمي لابتكار الخدمات يوما بيوم

### اليوم 1: عقلية الخدمة المتمحورة حول الإنسان

- نموذج Double Diamond — الموازنة بين اكتشاف المشكلة وتقديم الحل
- منطق الخدمة السائدة — رؤية القيمة المتولدة أثناء الاستخدام
- رسم الافتراضات — فصل المعلوم عن التخمين
- موجز تحدي التصميم — تحديد النطاق والمستخدمين والقيود
- لوحة تخطيط البحث — اختيار من نلاحظه ونقابله

### اليوم 2: بحث التعاطف واستخلاص الرؤى

- أسلوب مقابلة التعاطف — كشف الاحتياجات وراء الطلبات المعلنة
- الملاحظة السياقية والمرافقة — مشاهدة لحظات الخدمة الحقيقية
- خرائط التعاطف والشخصيات — تحويل البحث إلى ملفات للمستخدمين
- رسم رحلة العميل — تحديد نقاط الألم ولحظات الحقيقة
- تجميع الرؤى بمخططات التقارب — رصد الأنماط المتكررة

## اليوم 3: التأطير وتوليد الأفكار

- بيانات وجهة النظر — تحديد المشكلة الصحيحة للحل
- أسئلة كيف يمكننا — فتح المشكلات أمام أفكار كثيرة
- الكتابة الذهنية وتقنية الثمانيات السريعة — توليد الأفكار دون تفكير جماعي
- مصفوفة الأثر والجهد — اختيار المفاهيم الجديرة بالنمذجة
- مسودة مخطط الخدمة — إظهار تغييرات الواجهة والخلفية

## اليوم 4: النمذجة الأولية واختبار المستخدمين

- القصص المصورة والنماذج الورقية — تجسيد أفكار الخدمة بسرعة
- لعب الأدوار وجولات الخدمة — التدرب على التفاعلات الجديدة
- نصوص اختبار قابلية الاستخدام — جمع ملاحظات المستخدمين دون تحيز
- شبكة التقاط الملاحظات — فرز الإعجاب والنقد والأسئلة والأفكار
- قرارات التكرار — التحول أو المواصلة أو إسقاط المفهوم

## اليوم 5: ممارسة حزمة مفهوم الخدمة المختبر

- تنقيح خريطة الرحلة — تطبيق رؤى البحث من اليوم 2
- لجنة اختيار المفهوم — تطبيق مصفوفة الأثر والجهد من اليوم 3
- اختبار النموذج الأولي في جولة ثانية — تطبيق أساليب الاختبار من اليوم 4
- خارطة طريق التجارب — ترتيب التجارب الميدانية ومقاييس النجاح
- حزمة مفهوم الخدمة المختبر — عرض الأدلة والمخطط والتجارب التالية

## تطبيق التفكير التصميمي لابتكار الخدمات بعد الدورة

- إجراء خمس مقابلات تعاطف مع مستخدمي الخدمة وتحديث خريطة الرحلة التي بنيت أثناء الدورة.
- إجراء اختبار بنموذج ورقي للمفهوم المختار مع مجموعة صغيرة من المستخدمين الحقيقيين ومشاركة شبكة الملاحظات مع الراعي.

## أسئلة حول التفكير التصميمي لابتكار الخدمات

### ما التفكير التصميمي لابتكار الخدمات، ولماذا يهم الآن؟

التفكير التصميمي لابتكار الخدمات طريقة متمحورة حول الإنسان لبحث الخدمات الجديدة وتأطيرها واختبارها. ويهم الآن لأن المستخدمين يتوقعون تجارب سلسة، ولأن الاختبارات الرقمية الرخيصة تجعل إطلاق خدمة لم يرها المستخدمون قرارا غير حكيم.

### من يستفيد أكثر من تدريب التفكير التصميمي لابتكار الخدمات؟

يستفيد أكثر مديرو الخدمات وقادة الابتكار ومصممو الخدمات ومالكو المنتجات، سواء عملوا في البنوك أو الرعاية الصحية أو الخدمات العامة، لأنهم يقررون أي أفكار الخدمة تمضي قدما.

### كيف يختلف التفكير التصميمي لابتكار الخدمات عن دورة حل المشكلات الإبداعي؟

يبدأ بالبحث الميداني بين المستخدمين الحقيقيين وينتهي بنماذج أولية مختبرة، لا بأفكار تولد في قاعة اجتماعات. أدلة المستخدم، لا تفضيل المجموعة، هي التي تحدد المفهوم الذي يتقدم.

### ماذا تعود به من تدريب التفكير التصميمي لابتكار الخدمات؟

تعود بحزمة مفهوم خدمة مختبر تضم رؤى البحث وخريطة الرحلة ومسودة مخطط الخدمة ونتائج اختبار النموذج الأولي وخارطة طريق للتجارب التالية.

### التفكير التصميمي لابتكار الخدمات: الطريق إلى الأمام

تمنح حزمة مفهوم الخدمة المختبر الراعي أدلة من المستخدمين ومخططا للخدمة المقترحة وتسلسلا من التجارب منخفضة التكلفة. أول استخدام لها هو قرار المضي أو التوقف في تجربة المفهوم ميدانيا، ويتخذه مالك الخدمة مع قائد الابتكار. وبعد التجربة الأولى تستحق المراجعة معرفة الافتراضات التي صمدت وتلك التي تحتاج بحثا جديدا.